



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

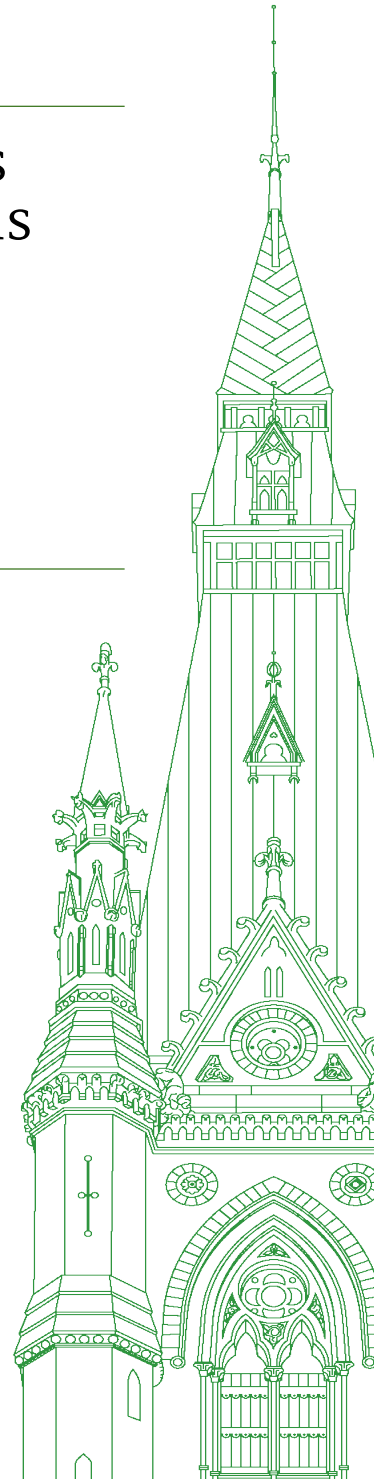
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 042

**PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY**

Le lundi 28 novembre 2022

---



Président : M. Kelly McCauley



# Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le lundi 28 novembre 2022

• (1100)

[Traduction]

**Le président (M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC)):** Bonjour et bienvenue à la 42<sup>e</sup> réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes, aussi appelé OGGO.

Nous allons consacrer la première heure à notre étude sur l'impartition des marchés, après quoi nous suspendrons la séance et, au retour, nous siégerons à huis clos pour discuter des travaux du Comité.

Nous recevons aujourd'hui Crystal Warner, vice-présidente exécutive nationale du Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada.

Bienvenue, monsieur Iacono, à notre comité.

Madame Warner, je crois comprendre que vous avez une déclaration liminaire à nous faire. Vous disposez de cinq minutes. Nous vous écoutons.

**Mme Crystal Warner (vice-présidente exécutive nationale, Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada):** Je vous remercie de m'avoir invitée.

Comme vous venez de l'entendre, je suis vice-présidente exécutive nationale élue du Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada, ou SEIC, une composante de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, ou AFPC, et j'occupe ce poste depuis 2017.

Je représente plus de 34 000 travailleurs du secteur public fédéral. Nous sommes la plus grande composante à la plus grande table de négociation du continent, nos membres étant visés par la convention collective des services des programmes et d'administration. Nous représentons la plupart des travailleurs syndiqués de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et, bien entendu, de Service Canada.

On m'a demandé de parler aujourd'hui de l'externalisation des contrats dans les services publics. Je crois comprendre que votre comité cherche entre autres à trouver des occasions où le gouvernement peut obtenir le meilleur rapport qualité-prix en utilisant des travailleurs internes syndiqués au lieu de recourir à l'impartition.

Je ne saurais exprimer toute ma gratitude pour le privilège qui m'est accordé. Pour être franche, je n'ai jamais imaginé qu'on me donnerait une telle plateforme pour plaider contre l'impartition de la ligne 1-800-O-Canada.

Lorsque j'étais étudiante à l'Université Carleton au milieu des années 2000, j'ai travaillé pour la Bibliothèque du Parlement pendant plusieurs années. Nous avions un bureau à proximité, sur la rue Sparks, qui est maintenant une banque. Une partie de mon tra-

vail consistait à parler avec les membres du public, en personne et au téléphone, et à répondre à certaines demandes de renseignements de base qu'ils pouvaient avoir concernant le gouvernement fédéral.

Dès mon premier jour, on m'a demandé de rediriger ces gens vers la ligne 1-800-O-Canada. Mes collègues, cependant, m'ont discrètement déconseillé cette pratique, me disant qu'il s'agissait d'une ligne d'assistance sans réponse et que nos clients ne feraient que nous rappeler, encore plus irrités, parce qu'ils n'obtiendraient pas d'informations utiles de cette ligne. Même si cela m'a paru étrange, j'ai accepté cette réalité et j'ai fait de mon mieux pour aider nos clients. Or, j'ai vite compris que c'était vrai, car j'ai commencé à ressentir directement le mécontentement de nos clients qui ne parvenaient pas à obtenir des informations utiles en appelant la ligne d'assistance.

Lorsque j'ai assumé mon présent rôle en 2017, je dois avouer que mon premier choc en apprenant que le centre d'appels 1-800-O-Canada était un service imparti n'a pas été en tant que militante syndicale. C'était en tant que Canadienne. Comment se fait-il, en tant que citoyenne canadienne, que si j'appelle un numéro qui s'appelle littéralement 1-800-O-Canada, je rejoigne un centre d'appels privé sous contrat et que je parle à des personnes qui ne sont pas des employés de la fonction publique, qui n'ont pas accès aux systèmes de Service Canada, qui partagent potentiellement mes renseignements personnels et qui sont incapables de répondre à de nombreuses questions de base sur des services publics essentiels comme l'assurance-emploi? Je n'en revenais pas.

Il faut aussi garder à l'esprit la raison pour laquelle le Canadien moyen communique avec ce service et l'importance des programmes administrés par Emploi et Développement social Canada, ou EDSC, comme le congé parental, l'assurance-emploi, les régimes de pensions, et le fait qu'il transmet des renseignements personnels et financiers qui devraient être protégés tout au long de ces appels. Il est très inquiétant de constater que des sociétés privées ont accès à ces informations. Peu de Canadiens sont au courant de cette situation, mais ceux qui le savent sont très préoccupés. Nous savons que de nombreux députés ont reçu des lettres d'électeurs à ce sujet et que certains partis semblent avoir créé des lettres types en guise de réponse, car plusieurs de nos collaborateurs ont reçu pratiquement la même lettre en réponse du bureau de leur député.

Service Canada emploie sans doute le plus grand nombre de travailleurs de centres d'appels dans la fonction publique fédérale. Pourquoi sous-traite-t-il ce service, qui est le tout premier point de contact entre un citoyen canadien et son gouvernement et un service qui traite plus de deux millions d'appels par an? En tant que Canadienne, je suis outrée, mais en tant que militante syndicale, je suis révoltée.

La ligne 1-800 a été confiée à des sous-traitants depuis sa création en 1982. Nous avons demandé à ESDC son raisonnement, et on nous a répondu que cela répond aux besoins de l'organisation et respecte son engagement de fournir un service de la plus haute qualité aux clients. Je ne comprends pas comment un ministère qui emploie plus de 5 000 travailleurs de centres d'appels peut déclarer qu'il doit sous-traiter le même type de travail afin de fournir un service de qualité aux clients. C'est contradictoire. C'est le pire exemple de paresse et de l'idée que les choses ont toujours été faites de cette façon. Résultat: les Canadiens sont laissés pour compte et la bureaucratie du secteur public fédéral est inefficace.

Pour ces raisons, le SEIC, de concert avec l'AFPC et le mouvement syndical, continuera de défendre les Canadiens et Canadiennes et de poser les bons gestes en sensibilisant le public et en exerçant des pressions à chaque occasion pour mettre fin à l'impartition de la ligne 1-800-O-Canada. Il s'agit d'un service public qui devrait être fourni par des travailleurs du secteur public, en toute sécurité, par des gens qui ont accès aux systèmes de Service Canada ainsi qu'à une formation et à des ressources internes pour aider le public de façon appropriée. De cette façon, les travailleurs relèveraient directement du gouvernement fédéral. Ils auraient droit à une pension, à des avantages sociaux et, bien entendu, au privilège de l'adhésion à un syndicat.

• (1105)

Le travail effectué par ces employés devrait être accompli par des membres de l'AFPC qui font partie de la fonction publique.

**Le président:** Je suis désolé, mais vos cinq minutes sont écoulées, madame Warner. Pourriez-vous conclure très rapidement?

**Mme Crystal Warner:** J'ai fini.

Nous espérons que le gouvernement actuel fera ce qu'il faut et mettra fin à l'impartition de cet important service public.

Je vous remercie.

**Le président:** C'est merveilleux. Merci beaucoup.

Madame Kusie, vous disposez de six minutes.

**Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC):** Madame Warner, merci beaucoup d'être ici aujourd'hui.

Mes collègues et moi ne sommes pas convaincus que le travail est effectué de la meilleure façon possible sur le plan de l'optimisation des ressources et de la prestation de services aux Canadiens. Vous avez dit qu'en tant que Canadienne, vous êtes très troublée par cette situation, et nous le sommes aussi.

Je pense que mes questions d'aujourd'hui s'inspirent de votre déclaration liminaire.

Selon le cahier d'information préparé en mars 2022 pour le compte de la présidente du Conseil du Trésor, les coûts d'impartition sont passés de 6,2 milliards de dollars en 2005-2006 à 11,8 milliards de dollars — soit presque le double — en 2020-2021, et le gouvernement fédéral a créé 19 151 emplois au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2021, et 16 356 autres postes au cours de l'exercice 2021-2022. Le gouvernement emploie également le plus grand nombre de fonctionnaires de l'histoire du Canada.

En plus des services fantômes dont vous parlez, il semble que la fonction publique actuelle ait du mal à répondre aux exigences en matière d'optimisation des ressources et, surtout, de prestation de

services aux Canadiens. J'aimerais renchéir sur ce que vous avez dit dans votre déclaration liminaire. Malgré l'augmentation massive non seulement de l'impartition, mais aussi du nombre d'employés de la fonction publique fédérale, nous n'obtenons pas le résultat souhaité. J'ai donc quelques questions à vous poser à ce sujet.

À votre avis, quels sont les types de projets que le gouvernement fédéral externalise et qui pourraient être réalisés à l'interne, par la fonction publique? Vous avez utilisé l'exemple qui vous tient le plus à cœur, soit la ligne 1-800-O-Canada. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

**Mme Crystal Warner:** Je représente les travailleurs des ministères de l'Immigration et de Service Canada, alors je ne peux parler que de ce qui se passerait dans ces trois ministères. Pour autant que nous le sachions, à part la ligne 1-800-O-Canada, Service Canada a également sous-traité d'autres travaux liés au centre d'appels — par exemple, dans le cadre de la Prestation canadienne d'urgence.

Nous avons réussi à mettre fin à la sous-traitance de ce service grâce à un important travail de sensibilisation auprès de l'employeur lorsque nous avons pris connaissance de ces contrats. Je ne peux pas parler d'autres ministères, car je ne représente pas ces autres travailleurs.

• (1110)

**Mme Stephanie Kusie:** D'accord.

À votre avis, quels types d'investissements le gouvernement fédéral doit-il faire pour rapatrier davantage de projets? Pourquoi opte-t-il pour l'impartition, d'après vous?

**Mme Crystal Warner:** Dans ce cas particulier, je pense que c'est de la paresse. D'après ce que j'ai pu voir, le gouvernement a toutes les raisons de pouvoir embaucher ces travailleurs à l'interne, mais c'est un travail qu'il est facile d'externaliser.

Il pourrait faire valoir qu'il lui est difficile de garder les employés dans les centres d'appels. Je dirais qu'il existe quelques raisons à cela.

Il y a notamment le fait que les processus de dotation qu'utilise le gouvernement fédéral sont dépassés. Le gouvernement procède de la même façon que dans les années 1980, mais nous ne sommes plus dans les années 1980. Les travailleurs qu'il essaie d'attirer sont des employés d'une autre époque. Ce que je veux dire par là, c'est que les questions qu'on pose et le type de contrôle qu'on fait sont inefficaces.

De plus, il n'y a pas assez de ressources à l'interne au sein des services de ressources humaines dans les ministères. Je vais vous parler des ministères au sein desquels je représente des travailleurs.

On sabre les services des ressources humaines depuis 15 ans. Comme il n'y a pas suffisamment de gens pour s'occuper des processus de dotation à l'interne, on demande aux gestionnaires, qui n'ont pas les compétences voulues pour le faire, de s'occuper des concours et de les superviser. Toutefois, ils n'ont pas les compétences, la capacité ou les ressources pour bien le faire.

Dans les centres d'appels, plus précisément, il y a un problème de formation. Les centres d'appels à ESDC ont probablement l'un des pires taux de rétention que j'ai vus, et ils peuvent faire mieux. Cette situation est due en grande partie à la formation et à l'accueil qui, au cours des dernières années, se font entièrement en ligne. C'était le cas avant la pandémie.

Auparavant, on les formait en petit nombre en classe. On leur offrait plus de formation pratique en leur fournissant un soutien direct et immédiat lorsqu'ils avaient des questions. À l'heure actuelle, ils peuvent recevoir de la rétroaction six semaines plus tard. Disons, par exemple, qu'ils ont fait une erreur lors d'un appel avec un client de l'assurance-emploi. Six semaines plus tard, quelqu'un leur demande s'ils se souviennent de l'appel en question. Il y a des problèmes, oui, des problèmes avec cette façon de fonctionner.

J'aimerais que les processus de dotation soient réformés. J'aimerais que l'on accorde plus de ressources aux services des ressources humaines pour qu'ils puissent bien jouer leurs rôles et alléger un peu le fardeau des gestionnaires de première ligne. J'aimerais qu'on procède à une réforme complète des trousseaux de formation et d'accueil que les employés reçoivent. Je pense qu'au lieu de faire le travail qui s'impose pour réformer ces pratiques de longue date qui sont la source des problèmes, on opte pour la solution facile, dont l'externalisation.

**Le président:** Je dirais que vous en êtes à six minutes, pile-poil. Je vous félicite, madame Warner. On voit que vous avez de l'expérience.

Nous passons à M. Kusmierczyk pendant six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Irek Kusmierczyk (Windsor—Tecumseh, Lib.):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup, madame Warner, d'être avec nous aujourd'hui.

Je vous suis très reconnaissant de nous avoir fait parvenir un mémoire à l'avance. Étant moi-même diplômé de l'Université Carleton, j'ai bien aimé vos commentaires.

J'ai eu l'occasion pendant l'été de me rendre dans divers bureaux de Service Canada et de rencontrer de nombreux employés. Je dois vous dire que ce sont des gens extraordinaires, et que nous sommes chanceux de les avoir. Ils sont extrêmement dévoués. Ils sont professionnels et connaissent extrêmement bien leur travail. Leur mission est assurément d'aider les Canadiens dans les collectivités partout au pays.

Je voulais simplement le mentionner pour le compte-rendu avant de passer aux questions.

Avant toute chose, j'aimerais savoir quels sont les avantages que vous voyez à rapatrier des services comme la ligne 1-800-O-Canada à l'interne?

**Mme Crystal Warner:** Je vous remercie de la question et de vos commentaires au sujet de mes membres et de leur travail.

Les employés dans les centres de Service Canada sont parmi ceux qui travaillent le plus fort dans la fonction publique fédérale. Comme on peut se l'imaginer, les clients qui se présentent sont souvent agressifs et émotifs. Ils ont besoin d'argent pour nourrir leur famille. Au cours des dernières années, j'ai des membres qui se sont fait cracher dessus et à qui on a lancé un ordinateur, et c'est pourquoi la sécurité a été augmentée dans ces bureaux. Nous sommes toujours heureux de la reconnaissance que reçoivent ces travailleurs en raison du type de travail qu'ils font pour servir les Canadiens.

J'ai quelques éléments à mentionner.

J'ai eu le privilège de travailler pour le gouvernement fédéral pendant 10 ans avant d'occuper le poste actuel, et je me sou-

viens — je viens de Vancouver — avoir pris l'avion pour me rendre à Ottawa afin de prêter serment à la reine. Comme je suis catholique, j'avais peur de Dieu et des conséquences si je divulguais des renseignements personnels, etc. Au retour, je me souviens être allée chez mes parents. Ils avaient organisé un grand souper pour moi parce que tout le monde était très fier que je sois une employée du gouvernement du Canada. Mes parents sont arrivés ici en tant que réfugiés chiliens, alors c'était un immense privilège de servir le pays qui nous avait accueillis.

Lorsqu'on sous-traite des services publics, les travailleurs qui sont embauchés n'ont pas le même souci des valeurs, de l'éthique et du dévouement qu'un employé du gouvernement fédéral qui bénéficie d'avantages sociaux, d'un régime de retraite, et qui a la fierté d'être un employé du gouvernement.

On le voit déjà, d'ailleurs. J'ai parlé à d'anciens employés de la ligne 1-800-O-Canada qui faisaient partie, à ce moment, de ceux dont le travail a été imparti, et qui sont maintenant des employés du gouvernement fédéral parce qu'ils ont intégré la fonction publique. J'y reviendrai peut-être un peu plus tard. Ils me parlent de la satisfaction qu'ils ont à faire leur travail. Ils sont plus heureux et se sentent plus respectés au travail. Ils sont mieux traités. Naturellement, parce qu'ils sont plus heureux, ils font un meilleur travail.

Nous savons aussi — et d'innombrables études nous l'ont montré —, que l'impartition peut initialement, à court terme, faire épargner de l'argent à l'employeur, mais que c'est coûteux à long terme. Si on prend la ligne 1-800-O-Canada, le contrat est passé récemment de Quantum à Gatestone, et ils ont dû embaucher 240 nouveaux employés pour recommencer.

Mes membres qui s'occupent de l'assurance-emploi, par exemple, qui travaillent à Service Canada... Beaucoup de clients qui finissent par parler à un agent de l'assurance-emploi ont commencé par appeler au numéro 1-800-O-Canada. La plupart du temps, on ne leur a pas donné la bonne information, ou on ne les a pas assez aidés en répondant à une question simple. Ils n'auraient pas eu besoin de passer une semaine à tenter de joindre quelqu'un au centre d'appels ou encore d'attendre en ligne au centre de Service Canada si la personne qui a pris l'appel à la ligne 1-800-O-Canada avait eu accès au système pour pouvoir répondre à une question simple.

Je pourrais vous donner d'autres exemples, mais je pense que cela vous donne déjà une bonne idée.

• (1115)

**M. Irek Kusmierczyk:** Je pense que vous avez présenté des arguments très pertinents.

La motivation est un élément très important. J'en profite pour féliciter les gens que j'ai rencontrés au bureau de Service Canada à Windsor. Encore une fois, ils ont été fantastiques, et on pouvait voir qu'ils font partie de la communauté et qu'ils travaillent pour aider la communauté. C'est une puissante source de motivation de vivre dans la communauté que vous servez. Je tiens à vous remercier pour cela.

J'aimerais savoir ce que nous pouvons améliorer pour rendre la fonction publique plus représentative de la population. Je pense, par exemple, aux groupes visés par l'équité, mais plus précisément à ce que nous pouvons faire pour recruter plus de Canadiens et plus de personnes handicapées dans la fonction publique et dans des endroits comme Service Canada. Avez-vous des idées à ce sujet?

**Mme Crystal Warner:** J'ai le privilège de coprésider le nouveau comité mixte de l'équité en emploi à EDSC. Je coprésidé aussi celui à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Quand il s'agit en particulier des personnes handicapées, on parle entre autres de... Je dirais que souvent, quand on reçoit les rapports, on voit que les personnes handicapées sont sous-représentées à la plupart des échelons de la fonction publique fédérale, et au sein de nos ministères du moins.

Il faut notamment s'assurer que ces candidats peuvent poser leur candidature et participer aux entrevues. On ne fait pas assez au début du processus pour s'assurer que ces personnes se voient offrir des mesures d'accommodement lorsqu'elles postulent et s'assurer qu'on leur pose des questions claires au sujet de leurs besoins tout au long du processus.

Il faut aussi savoir où afficher les postes. Les tables mixtes de l'équité en emploi viennent d'être créées au cours de la dernière année, et il sera notamment question de consulter les organismes qui représentent les personnes handicapées pour savoir quels sont les meilleurs endroits pour annoncer les postes.

Beaucoup de gens, lorsqu'ils posent leur candidature... Ma sœur étudie actuellement à Carleton, et elle aimerait trouver un emploi au gouvernement fédéral. Elle consulte le site Web des emplois, mais l'employeur ne diffuse pas assez d'information auprès de certaines communautés...

**Le président:** Je suis désolé de vous interrompre, madame Warner, mais le temps est écoulé. Vous aurez peut-être l'occasion de terminer lors de la prochaine série de questions.

Nous passons maintenant à Mme Vignola pendant six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

• (1120)

[Français]

**Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Warner, je vous remercie de votre présence; nous vous en sommes reconnaissants, ainsi que de vos éclaircissements. Les services offerts par Service Canada sont fort appréciés, malgré les difficultés rencontrées au cours des deux dernières années.

Le Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada contribue au site Web exposezlescoûts.ca, sur lequel on peut lire ceci: « Lorsque les gouvernements confient des travaux du secteur public à des entreprises privées, les profits passent avant les services. Au final, tout le monde, sauf les actionnaires des entreprises, en paie le prix. »

À votre avis, pourquoi les services figurant sur ce site Web sont-ils impartis? De plus, comment peut-on mesurer la qualité des services qui ont été impartis?

**Mme Crystal Warner:** Je vous remercie de votre question.

[Traduction]

Je vais vous donner quelques exemples.

On constate que lorsque la qualité du service semble insuffisante, il s'agit souvent d'un service impartis. Je peux vous donner l'exemple de la ligne téléphonique pour la Prestation canadienne d'urgence, la PCU, qui a été impartie à sa création. Des gens qui téléphonaient à

un centre d'appel de l'assurance-emploi nous disaient qu'ils avaient été mal informés, et comme je l'ai mentionné plus tôt, qu'on ne pouvait pas répondre à une question très simple. S'il en était ainsi, malheureusement, c'est parce que ces gens n'ont pas de cote de sécurité et n'ont pas accès aux systèmes internes. Il arrive parfois que des gens fournissent des renseignements personnels et que, lorsqu'ils se rendent compte qu'ils ne parlent pas un employé du gouvernement, ils se frustrerent et la conversation déraile.

Souvent, pour offrir un service public de qualité, il faut qu'il soit donné par un employé de la fonction publique formé, qui relève du gouvernement et qui a accès aux systèmes et peut répondre à des questions simples et élémentaires. Au début de la PCU, les gens appelaient pour savoir s'ils étaient admissibles et la personne qui répondait n'était pas en mesure de les aider. Les gens demandaient ensuite si la personne pouvait regarder dans leur dossier et leur dire simplement si leur adresse était exacte, et la personne répondait ne pas pouvoir le faire. Les gens lui demandaient alors ce qu'elle était en mesure de leur dire.

Je m'excuse. Allez-y.

[Français]

**Mme Julie Vignola:** La situation est effectivement aberrante, d'autant plus que le 1-800 O Canada fête ses 40 ans, alors qu'il n'offre pas de services. Comment a-t-on évalué les services offerts par 1-800 O Canada, qui n'est pas en mesure de donner des réponses à nos citoyens? Comment fait-on pour s'assurer que ces services, offerts avec l'argent des contribuables, sont adéquats? Selon ce que j'ai entendu ici, il n'y a aucune évaluation de la qualité des services offerts depuis 40 ans. Il semble que les mesures n'ont eu aucun impact. Ai-je bien compris?

Je vais continuer à parler du site Web exposezlescoûts.ca. Comme on vient de le dire, le gouvernement a sous-traité aux États-Unis les emplois du centre d'appel 1-800 O Canada. Vous avez parlé de vos craintes quant aux cotes de sécurité et aux informations hautement personnelles qui sont données aux employés de ce centre de services.

À l'exception de ceux de certaines régions, les Américains ne sont pas reconnus pour avoir un niveau de français adéquat. Comment alors sont servis les francophones? Je ne parle pas seulement des francophones du Québec, mais aussi de ceux de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de l'Alberta et, de plus en plus, de Vancouver, entre autres. À quoi ressemblent les services qu'ils reçoivent? Depuis les 40 dernières années, les services offerts aux francophones sont-ils pires que ceux offerts aux anglophones?

[Traduction]

**Mme Crystal Warner:** J'ai posé des questions au sujet de l'efficacité lors des rencontres patronales-syndicales avec le sous-ministre et nous n'avons pas vraiment reçu de réponses satisfaisantes.

Les deux entreprises qui ont, à ma connaissance, obtenu le contrat pour le 1-800-O-Canada sont Quantum et Gatestone. Le centre d'appels de Quantum était situé à Ottawa. Les gens qui y travaillaient se sont vus offrir des contrats lors de la vente du contrat. Certains d'entre eux travaillent maintenant pour le gouvernement fédéral, alors nous avons donc pu leur parler.

Nous croyons savoir que la nouvelle entreprise, Gatestone, est une société basée à Phoenix, en Arizona, et au Canada. Nous croyons savoir aussi que les travailleurs actuels à Gatestone qui offrent les services pour le 1-800-O-Canada se trouvent à Toronto, et que certains peuvent être à Montréal.

Nous nous sommes posé les mêmes questions. Nous n'avons pas de garantie, selon les modalités de leur contrat, où les gens se trouvent lorsqu'ils répondent au téléphone. Il se peut qu'il y en ait à cet endroit, mais nous ne savons pas où ils se trouvent tous.

Nous savons aussi, dans le cas de Quantum, qu'ils ont eu des problèmes à offrir les services dans les deux langues. Le contrat avec Gatestone est relativement nouveau. Encore une fois, nous n'avons pas de réponse à ces questions parce que nous n'avons pas la capacité de poser ces questions à notre employeur et d'obtenir de la transparence. Nous en sommes réduits à devoir soumettre des demandes d'accès à l'information pour tenter d'obtenir des réponses.

Dans les centres d'appels du gouvernement du Canada, il est beaucoup plus facile d'avoir accès à des services dans les langues officielles. Nous savons que les clients obtiennent un meilleur service. C'est un commentaire que nous avons entendu des travailleurs dont le travail a été imparti et qui travaillent maintenant à l'interne. Ils n'en reviennent pas des tests qu'ils doivent passer pour qu'on s'assure qu'ils sont bilingues et qu'ils sont en mesure d'offrir le service. Ce n'était pas le cas des entreprises sous-traitantes. Encore une fois, on se soucie plus de cela lorsque les services sont offerts à l'interne au sein du gouvernement fédéral.

• (1125)

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Je suis désolé, mais le temps est écoulé.

Monsieur Johns, vous avez six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD):** Madame Warner, je tiens à vous remercier vous, votre équipe et bien sûr tous les membres que vous représentez de l'important travail que vous accomplissez, et en particulier pour les sacrifices incroyables, héroïques, pendant la COVID. Je n'ai pas de mots pour les remercier.

Je vais poursuivre au sujet des centres d'appels.

Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez de l'impartition des activités des centres d'appels et nous parler des répercussions que cela a sur les services et sur la qualité des services offerts aux Canadiens?

**Mme Crystal Warner:** J'ai déjà parlé de la loyauté des travailleurs dans la fonction publique fédérale. Nous savons aussi que les conditions de travail et les salaires sont des éléments importants qui accroissent la production, la précision et la rétention. Je crois savoir qu'au lieu de gagner un bon salaire comme ce serait le cas au gouvernement, ces travailleurs gagnent 18 \$ ou 19 \$ l'heure.

Nous savons qu'au fil des ans, le Conseil du trésor et l'AFPC ont négocié des droits précisément pour les travailleurs des centres d'appels, sans parler des augmentations salariales, des avantages sociaux et de la sécurité d'emploi. Nous savons que les travailleurs bénéficieraient de meilleures conditions d'emploi.

EDSC offre aussi à ces travailleurs des ressources, du soutien et de la formation solides, même s'il y a quelques problèmes. Encore

une fois, ils sont ainsi en meilleure position pour offrir un service de haute qualité aux clients.

Ces contrats n'enrichissent pas le Canada. Ils enrichissent au bout du compte, à l'heure actuelle, une entreprise basée aux États-Unis qui se spécialise dans le recouvrement de dettes et qui offre depuis longtemps de piètres conditions de travail. Je pense que si on effectuait un sondage auprès des Canadiens et qu'on leur demandait ce qu'ils pensent du service 1-800-O-Canada et du fait de ne pas joindre leur gouvernement, mais un service imparti, ils répondraient qu'ils devraient parler à un employé de la fonction publique.

Pour toutes ces raisons, nous croyons fermement que l'on devrait mettre fin à l'impartition de ce service.

**M. Gord Johns:** Les conséquences sont parfois désastreuses. Dans le cas du système de paie Phénix, par exemple, ce sont des consultants coûteux qui ont remplacé les employés de la fonction publique. On finit par embaucher des consultants coûteux, et on obtient des résultats désastreux.

Un contrat d'AIPRP, d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, a été accordé dernièrement à un consultant. Il s'est avéré que les salaires auraient été de plus de 469 000 \$ par année par employé. Nous savons que cet argent n'aboutit pas dans les poches des travailleurs qui sont embauchés par ces entreprises sous-traitantes, mais bien dans celles des dirigeants.

Pouvez-vous nous parler des répercussions que cela a sur les Canadiens et les travailleurs canadiens et de l'effet multiplicateur de l'argent qui reste dans l'économie canadienne au lieu d'aller ainsi dans les poches des dirigeants? Quelles sont les répercussions de cela sur l'accroissement des inégalités au Canada? Vous pourriez aussi nous parler encore un peu des conditions de travail des employés dans ces entreprises de sous-traitance.

• (1130)

**Mme Crystal Warner:** Avec plaisir. Il y a différents points.

Gatestone, comme je l'ai dit, est un groupe d'entreprises aux États-Unis et au Canada qui met avant tout l'accent sur le recouvrement de dettes. Le groupe a également des bureaux aux Philippines, au Mexique et au Belize. Il a préalablement obtenu de nombreux contrats du gouvernement du Canada, qui, à ma connaissance, étaient tous en matière de recouvrement. L'Alliance de la Fonction publique du Canada tente assidûment depuis des années de communiquer ses préoccupations et de syndiquer ces travailleurs. En trois occasions distinctes, les entreprises sous-traitantes ont renvoyé des organisateurs syndicaux quand ils tentaient de remédier à la situation.

Nous avons parlé à un certain nombre d'anciens employés de l'entreprise. Même les commentaires sur Yelp à propos de Gatestone et leur contenu sont désolants. Il n'y a pas d'avantages sociaux, les employés sont sous-payés et gagnent 19 \$ l'heure. Un fil de commentaires en particulier sur Gatestone a été repris dans nos entrevues. Un employé a écrit: « Nous sommes bien peu payés pour le stress que cette entreprise nous cause. Elle cherche constamment les raccourcis et tente par tous les moyens d'économiser, quitte à démoraliser les employés. Comme je l'ai dit, elle se fiche de notre bien-être. Les agents savent que Gatestone est un emploi temporaire jusqu'à ce que vous trouviez quelque chose de mieux... Je n'ai jamais vu autant de gens quitter une entreprise en si peu de temps. » Nous avons recueilli plusieurs exemples semblables auprès d'employés.

Cela coûte cher à l'employeur. Quand il a confié ce centre d'appels à un sous-traitant, il a fallu embaucher 240 agents supplémentaires, il me semble, et partir de zéro. Certaines personnes avaient cumulé des connaissances pendant 10 ans et beaucoup d'entre elles sont parties; celles qui sont restées ont donc perdu l'accès à toutes ces connaissances. Il y a beaucoup de coûts supplémentaires et je crois que c'était une décision à courte vue du gouvernement.

**M. Gord Johns:** J'ai l'impression qu'il y a là une importante fuite de capitaux pour le Canada et les travailleurs canadiens, ce qui me préoccupe énormément. Franchement, au bout du compte, c'est mal servir les contribuables que d'avoir une telle fuite de capitaux à leurs frais.

Pouvez-vous nous parler un peu plus des efforts de syndicalisation des employés du 1-800-O-Canada, soit par l'intermédiaire de l'Alliance de la Fonction publique du Canada ou d'un autre syndicat? Pourriez-vous nous fournir un historique de ces efforts, s'il vous plaît?

**Mme Crystal Warner:** En trois occasions distinctes, l'Alliance de la Fonction publique du Canada a fait des efforts pour permettre la syndicalisation des employés de Quantum. Nous travaillons actuellement à faire de même pour les employés de Gatestone.

J'ai une note de service de 2018 que la direction de Quantum a envoyée à tous ses employés les avertissant...

**Le président:** Madame Warner, je suis désolé de vous interrompre de nouveau, mais le temps alloué est écoulé. Peut-être pourrions-nous y revenir quand M. Johns...

**Mme Crystal Warner:** Ils n'étaient pas très aimables.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** J'en prends note, mais votre temps est quand même écoulé.

Passons à Mme Block pendant cinq minutes, je vous prie.

**Mme Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC):** Merci beaucoup.

J'aimerais remercier Mme Warner d'être des nôtres aujourd'hui. Il s'agit d'une étude importante sur l'impartition des marchés, donc je suis heureuse d'entendre son point de vue.

Je siège au sein de ce comité depuis très peu de temps. J'ai dû apprendre beaucoup de choses assez rapidement, puisque nous avons eu à nous pencher sur différentes questions. Nous savons que les fonds dépensés par le gouvernement en sous-traitance dans la catégorie des services professionnels et spéciaux ont presque doublé depuis 2006 pour atteindre 11,8 milliards de dollars, comme l'a signalé ma collègue plus tôt. Nous avons également constaté une augmentation de 116 % des dépenses en services-conseils en TI entre 2011 et 2018, de 115 % en services-conseils en gestion et de 78 % en aide temporaire.

Vous êtes peut-être au fait de notre étude récente sur l'application ArriveCAN. Grâce à elle, nous avons appris que les entreprises de TI peuvent facturer de 15 à 30 % de plus que ce qui est vraiment nécessaire pour leurs services. J'ai également appris que le gouvernement actuel aime recourir à des sous-traitants, comme de grandes sociétés d'experts-conseils, dont les frais sont exorbitants, pour obtenir des réponses qui sont probablement déjà claires pour les Canadiens, comme le fait de ne pas se procurer de soutien en TI auprès de régimes despotiques.

Craignez-vous que le gouvernement soit en train de créer une fonction publique parallèle où les entreprises de placement, qui ne font pas le travail, mais se prélèvent une généreuse part, augmentent les coûts du travail effectué et pour lequel nous payons?

• (1135)

**Mme Crystal Warner:** Dans nos préparatifs pour la réunion d'aujourd'hui, j'ai remarqué que, quand nous avons entendu parler pour la première fois du contrat de Gatestone pour le 1-800-O-Canada, il était de 79 millions de dollars. C'est au tout début. Nous avons remarqué en fin de semaine que ce contrat est maintenant de 158 millions de dollars, et nous ne savons pas pourquoi les coûts ont tant augmenté.

On ne peut que présumer que le gouvernement souhaite appliquer ce contrat de façon plus large que ce qui était originellement prévu. Nous sommes horrifiés que ce contrat ait doublé et que nous n'ayons pas été avisés de cela ni des intentions connexes dans le cadre de la moindre consultation patronale-syndicale. Nous allons poser des questions là-dessus.

En ce qui a trait aux TI, bien qu'un autre syndicat, c'est-à-dire l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada, représente principalement ces travailleurs, je tiens à formuler des remarques sur quelques points.

Comme je l'ai dit, je représente la majorité de la main-d'œuvre syndiquée à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Nous avons remarqué une augmentation énorme de la numérisation et de l'automatisation du travail au sein de ces deux entités. Cela nous préoccupe beaucoup, surtout au ministère, du point de vue de l'expérience client et de choses comme des préjugés involontaires inhérents qui sont intégrés à ces programmes.

Dans les réunions patronales-syndicales, quand nous demandons pourquoi ce travail est confié à des sous-traitants, pourquoi ce travail fait l'objet de numérisation et de quelle façon l'intelligence artificielle est utilisée pour effectuer le travail qu'accomplissaient auparavant nos membres, comme c'est le cas de notre agent négociateur, on nous répond des choses du genre: « cela va favoriser une plus grande efficacité » ou « ce sera un processus de traitement des demandes plus efficace ».

Quand nous leur posons des questions, nous avons l'impression que, souvent, ils ne comprennent pas tout à fait la portée du type de technologie qu'ils ont obtenue, donc ils sont forcés de recourir à des sous-traitants parce qu'ils ne comprennent pas avec quoi ils travaillent ni sa capacité. C'est ce qu'ils font plutôt que de travailler avec des employés qui comprennent les programmes et les obligations du gouvernement du Canada. Nous sommes très préoccupés par la sous-traitance effectuée avec de telles technologies et par l'incidence que cela pourrait avoir sur les Canadiens de demain.

**Mme Kelly Block:** Merci beaucoup.

**Le président:** Vous avez 20 secondes.

**Mme Kelly Block:** D'accord. Je vais m'en tenir à cela.

Merci.

**Le président:** Merci, madame Block.

Monsieur Bains, depuis la côte Ouest ensoleillée, c'est votre tour. Allez-y, je vous en prie.

**M. Parm Bains (Steveston—Richmond-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.



Merci, madame Warner, de vous joindre à nous aujourd'hui, de même que pour tout votre travail de défense des droits des travailleurs canadiens.

Il y a une chose que j'aimerais éclaircir. Vous avez mentionné Phoenix, en Arizona. Je croyais que l'entreprise Gatestone avait son siège social à North York, en Ontario, et qu'elle était détenue par des intérêts canadiens. Est-ce exact?

**Mme Crystal Warner:** Nous avons entendu la même chose d'Emploi et Développement social Canada, mais nos recherches indiquent que Gatestone est un groupe d'entreprises et que son siège international est à Phoenix, en Arizona. Je n'ai rien entendu sur North York. Il a bien des bureaux au Canada, mais c'est un groupe d'entreprises avant tout basé aux États-Unis.

**M. Parm Bains:** D'accord. Passons.

Le processus de dotation de la fonction publique est tout simplement trop long. Il est long et laborieux; il nécessite souvent de six mois à un an. Êtes-vous d'accord et appuyez-vous sa réforme? À quoi ressemblerait une telle réforme?

**Mme Crystal Warner:** Je suis d'accord que le processus actuel est trop long et trop bureaucratique. Je crois toutefois que, à l'occasion, l'employeur a prouvé sa capacité à travailler avec le système existant et à le rationaliser afin que nous n'ayons pas à attendre six mois pour qu'un processus aboutisse.

Comme nous l'avons vu, si on sait utiliser le processus, des centaines d'employés peuvent être embauchés en deux mois. Bien franchement, accorder la priorité à ce type de travail en ressources humaines demande du temps, de l'énergie et de la volonté, car c'est souvent la dernière chose à laquelle on pense au sein des ministères qui amorcent une transformation.

Quand il est question de réforme, il s'agit de mettre à jour les systèmes existants, d'améliorer leur fonctionnement et d'y investir les ressources plutôt que d'opter pour des solutions faciles. Outre la sous-traitance, nous avons vu à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, par exemple, que 85 % des mesures de dotation au cours de la dernière année découlaient d'un processus non annoncé. Il y a beaucoup de favoritisme. Il y a beaucoup de népotisme. Très souvent, les enfants, les oncles et les frères de certaines personnes sont embauchés au ministère, l'employeur ne prenant pas le temps de mener un processus équitable et transparent.

• (1140)

**M. Parm Bains:** Les ministères doivent en premier lieu prendre en considération le personnel interne avant d'offrir un projet en sous-traitance. Certains disent que ce n'est pas assez respecté. De quelle façon pourrait-on renforcer ces politiques de type « faire ou faire faire »?

**Mme Crystal Warner:** Demander qu'on rende davantage de comptes par rapport à celles-ci. Bien souvent, c'est une question de formulation, par exemple quand il faut « consulter ». Un gestionnaire supérieur d'un ministère m'a dit: « Eh bien, Crystal, nous vous l'avons dit, alors nous estimons que vous avez été consultés. »

Même la formulation des politiques de dotation actuelles du gouvernement fédéral permet à l'employeur de faire ce qu'il veut, bien franchement. Nous avons très peu de moyens pour remettre cela en cause de façon officielle, et il y a très peu de recours, de transparence et de reddition de comptes officiels. Dans le cadre de la représentation de nos membres et de la défense de leurs droits, il y a très

peu de mécanismes officiels qui permettent de forcer l'employeur à avoir des processus plus ouverts, équitables et transparents.

Comme je l'ai mentionné, nous voyons plutôt des processus de dotation non annoncés dans tous nos ministères, dont à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada où ils représentaient plus de 85 % du total l'an dernier. En ce qui a trait au personnel interne qui doit être considéré, une fois de plus, la formulation n'est pas assez explicite pour nous donner un recours officiel.

**M. Parm Bains:** Les experts-conseils en TI forment aisément le type le plus important de services professionnels sous-traités par le gouvernement. Pour quelles raisons, selon vous?

**Mme Crystal Warner:** J'aurais tort de répondre à cette question, car je ne représente pas ces travailleurs.

**M. Parm Bains:** D'accord.

Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

**Le président:** Vous avez 40 secondes.

**M. Parm Bains:** Est-ce que les ministères de vos membres ou le syndicat comme tel leur offrent des formations pour améliorer leurs compétences?

**Mme Crystal Warner:** J'avancerais que toute expérience au sein de n'importe quel syndicat permet à tout employé du gouvernement, à tout travailleur en fait, d'acquérir d'excellentes compétences et de la formation.

Évidemment, ce que nous tentons d'aborder avec nos membres, ce sont les principes de justice naturelle, soit l'équité et la transparence. Nous affirmons toujours que nous sommes avant tout membres de la fonction publique fédérale, donc nous devons vraiment en respecter les valeurs, l'éthique et les principes.

Nous offrons de la formation sur tout, de la santé et sécurité au travail aux processus de dotation en passant par le devoir d'équité quand il est question de tout cela dans la fonction publique fédérale. Nous offrons beaucoup de formations, et nous les avons offertes à nos porte-parole pour tenter de trouver différentes façons de faire comprendre à tous les échelons de la direction qu'ils doivent vraiment faire un meilleur travail pour rendre les processus de dotation équitables, transparents et accessibles.

**Le président:** Le temps est écoulé.

Passons maintenant à Mme Vignola pendant deux minutes et demie, s'il vous plaît.

[Français]

**Mme Julie Vignola:** Merci beaucoup. Deux minutes et demie, c'est si peu.

L'Institut professionnel de la fonction publique du Canada a constaté que les gestionnaires avaient le pouvoir de modifier les contrats après leur signature et que le coût de ceux-ci explosait, pouvant augmenter de 65 % à 115 % par rapport au montant initial. Pour des services, c'est surprenant. Dans la construction, avec le coût des matériaux, je pourrais comprendre cela, mais les services sont une autre paire de manches.

On se rend compte que les sous-traitants, pour obtenir le contrat, vont faire une soumission beaucoup plus basse que le coût réel, pour ensuite faire volte-face et dire que, finalement, cela va leur coûter plus cher, pour telle ou telle raison.

Avez-vous constaté ce phénomène, et dans quelle mesure croyez-vous qu'il est répandu? De plus, croyez-vous qu'il serait nécessaire pour le Canada d'avoir sa propre commission d'enquête pour faire la lumière sur ces pratiques pour le moins douteuses sur le plan éthique?

• (1145)

[Traduction]

**Mme Crystal Warner:** Je ne m'y suis pas vraiment arrêtée, mais ça me semble une excellente idée. Je crois qu'il y a là bien des choses à envisager de façon positive.

Mon travail est de représenter mes membres, de défendre leurs droits, de soutenir les négociations collectives et de rallier les membres. Je n'ai jamais été une spécialiste des contrats, mais dans mes interactions avec Service Canada sur certaines de ces choses au cours des dernières années, j'ai certes eu une place de choix pour observer exactement ce que vous décrivez: au départ, ces contrats font l'objet de soumissions basses, puis les coûts doublent au fil du temps. En fait, dans le cas de Quantum, ils ont triplé.

Le gouvernement a augmenté son recours aux contrats parce que, au départ, c'est facile. Toutefois, il perd du personnel. Les gens ne peuvent pas se permettre de gagner 19 \$ l'heure, sans avantages sociaux, à Ottawa, à Vancouver, à Montréal et à Toronto. Ces travailleurs ne restent pas en poste et c'est probablement là que sont investies une bonne partie des ressources consacrées à ces contrats.

C'est une excellente idée, fort intéressante. Merci.

**Le président:** Le temps est écoulé.

Allez-y, monsieur Johns.

**M. Gord Johns:** Est-ce que le Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada ou l'Alliance de la Fonction publique du Canada a abordé la fin de la sous-traitance du 1-800-O-Canada avec le gouvernement? Le cas échéant, pouvez-vous nous décrire les efforts déployés et quelle a été la réponse du gouvernement à ce jour, je vous prie?

**Mme Crystal Warner:** Comme l'a mentionné votre collègue, depuis quelques années, nous avons un site Web destiné à accroître la sensibilisation. Nous avons mené des campagnes épistolaires à l'intention des députés fédéraux pour les exhorter à mettre un terme à la sous-traitance.

Les chiffres nous ont surpris, à vrai dire. Je crois que nous avons obtenu quelques milliers de réponses de Canadiens au cours des deux ou trois premiers jours de la campagne, et ils étaient stupéfaits. Ils déclaraient entre autres: « Que voulez-vous dire, c'est sous-traité? Me dites-vous que ce ne sont pas des fonctionnaires qui prennent ces appels? »

En juillet 2021, le président national de l'Alliance de la Fonction publique du Canada a écrit au ministre Hussen et à la ministre Gould pour les exhorter à nous rencontrer pour discuter de la sous-traitance du 1-800-O-Canada. Un an plus tard, nous avons reçu une réponse d'un sous-ministre délégué principal d'Emploi et Développement social Canada qui, plutôt que de répondre à nos préoccupations, a demandé que nous fermions le site Web de la campagne.

Le 16 août 2022, j'ai rencontré la ministre Gould à Toronto pour discuter des retards dans le traitement des demandes de passeport à Service Canada. J'ai profité de l'occasion pour aborder cette campagne, et elle m'a promis qu'elle se pencherait sur le sujet et me reviendrait là-dessus. C'était il y a trois mois. Nous espérons obtenir

un suivi de la ministre à cet égard. Nous espérons sincèrement que des décisions seront prises pour mettre fin à la sous-traitance.

**M. Gord Johns:** Le gouvernement fédéral sous-traite également différentes fonctions et pratiques opérationnelles de base, comme les services de réadaptation aux vétérans à Anciens Combattants Canada ou l'embauche d'agents de centres d'appels auprès de tiers par l'Agence du revenu du Canada. Nous en avons parlé.

Puisque vous êtes active au sein du mouvement des travailleurs, pouvez-vous nous dire si vous voyez la sous-traitance comme une tendance qui prend de l'ampleur et une menace à la qualité des services publics que reçoivent les Canadiens?

**Mme Crystal Warner:** Oui, sans l'ombre d'un doute.

Emploi et Développement social Canada a fait l'objet d'un audit il y a plusieurs années à propos de l'intégrité des travailleurs responsables de l'assurance-emploi et de leur respect de la vie privée, ce genre de choses. Un certain degré de vérification des valeurs et de l'éthique est insufflé dans chaque seconde de chaque journée où un employé travaille directement pour le gouvernement.

Nous voyons ces contrats doubler, voire tripler de valeur. Nous voyons des services d'urgence comme la PCU être gérés par des sous-traitants. Des services importants et de longue date comme ceux à Anciens Combattants Canada et à l'Agence du revenu du Canada sont aussi confiés à des sous-traitants.

Les services publics fournis aux Canadiens d'aujourd'hui et de demain sont ainsi dévalués et réduits. Nous sommes extrêmement préoccupés. C'est pour cette raison que l'Alliance de la Fonction publique du Canada et d'autres syndicats consacrent une part si importante de leurs ressources aux efforts pour y mettre fin. Comme je l'ai dit plus tôt, nous sommes avant tout des membres de la fonction publique, donc nous faisons cela pour les Canadiens et dans l'intérêt de nos membres.

**Le président:** Merci beaucoup. Je vous ai laissé dépasser votre temps de parole parce que je n'en pouvais plus de vous interrompre.

Nous avons le temps d'entendre deux autres interventions de cinq minutes.

Vous avez la parole, monsieur Barrett.

**M. Michael Barrett (Leeds—Grenville—Thousand Islands et Rideau Lakes, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame Warner, d'avoir accepté de comparaître devant nous ce matin.

Pouvez-vous parler des besoins en personnel des TI auxquels vos membres répondent? Est-ce qu'ils répondent à tous les besoins des ministères où ils travaillent, ou ces besoins sont-ils satisfaits par la sous-traitance?

• (1150)

**Mme Crystal Warner:** Je précise encore une fois que je ne représente pas ces travailleurs. Je m'en voudrais donc de trop discuter de ces questions. C'est à leur syndicat de s'en occuper.

Ce dont je peux parler, cependant, c'est des répercussions que cela a sur les membres qui travaillent dans le secteur public fédéral et qui dépendent des services informatiques internes. Je représente les travailleurs de tous les ministères qui relèvent du Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada (SEIC) à l'AFPC et qui travaillent dans le domaine de l'accès à l'information, par exemple. Parfois, lorsqu'on demande à des employés des TI de s'acquitter de certaines tâches, on leur demande de regarder des renseignements classifiés et très délicats et d'avoir accès à ces renseignements. Lorsque nous constatons que ce travail est confié à des sous-traitants, nous sonnons l'alarme, car à quel examen minutieux ces entreprises sont-elles soumises? Quel examen ont-elles subi? Quel genre de responsabilité ont-elles envers le public ou le ministère, ou de quel genre de transparence font-elles preuve?

Nous avons rencontré de nombreux problèmes lorsque ces services étaient sous-traités, car cela met en danger les renseignements privés. Nous sonnons souvent l'alarme parce que, lorsque ce travail est sous-traité, cela a des répercussions sur l'ensemble du ministère et sur tous les employés administratifs, qui sont mes membres.

**M. Michael Barrett:** Vous avez probablement remarqué le travail de certains comités et certains reportages des médias concernant l'application ArriveCAN. Ce travail n'a pas été réalisé à l'interne, et le développement, la mise en oeuvre et l'entretien continu de l'application ont coûté plus de 54 millions de dollars.

Nous avons appris qu'au cours du processus de demande de propositions, certains fournisseurs potentiels ont été informés que l'habilitation de sécurité requise pour travailler sur le système serait levée s'ils avaient déjà demandé une cote de sécurité et que leur demande était en cours de traitement. Une personne qui avait demandé une cote de sécurité de niveau très secret, mais qui ne l'avait pas encore reçue, a pu travailler sur une application qui traitait des renseignements personnels, biométriques et médicaux des Canadiens ainsi que, bien sûr, des données liées à leur passeport. Évidemment, cela soulève de nombreuses inquiétudes quant à l'intégrité de cette application. Cela met peut-être également en lumière les pratiques du gouvernement et son manque d'attention et de préoccupation à l'égard de la vie privée des Canadiens.

Je ne sais pas si vous êtes en mesure de parler de cet exemple précis, mais pouvez-vous, par exemple, parler des exigences en vigueur pour vos membres lorsqu'ils doivent traiter des renseignements de ce genre sur les Canadiens et les personnes qui demandent des services à ces ministères?

**Mme Crystal Warner:** Absolument. C'est très inquiétant si l'on considère que nos membres font l'objet de vérifications de sécurité qui comprennent des étapes telles qu'une vérification de leur crédit, de leurs antécédents, de leur casier judiciaire, etc. De plus, ils sont obligés de suivre des heures et des heures de formation sur les valeurs et l'éthique, ainsi que de prêter des serments. Nous sommes très inquiets quand cette information... Nous nous inquiétons lorsqu'on demande à l'un de nos membres d'emporter un dossier à la maison. Nous le verrouillons le dossier à triple tour, et nous envoyons la personne à la maison en voiture. Nous faisons cela pour protéger nos membres et l'intégrité de l'information.

Cela nous préoccupe énormément. C'est l'une des questions que nous posons toujours au cours de nos réunions patronales-syndicales lorsque nous apprenons que ce type de travail est sous-traité, car nous avons de sérieuses réserves et inquiétudes quant au respect de ces mêmes normes, et au fait qu'elles ne sont pas respectées.

Dans le cas de l'assurance-emploi, des vérifications sont effectuées pour s'assurer que les personnes qui administrent ces services n'ont pas de liens de parenté avec les personnes qu'elles côtoient au travail ou avec celles qu'elles servent comme clients. Ces services sont assujettis à un degré extrêmement élevé d'examen et de responsabilité lorsqu'ils sont assurés à l'interne, ce qui n'est pas le cas lorsque ces services sont sous-traités.

**M. Michael Barrett:** Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste 18 secondes.

**M. Michael Barrett:** Sans nous fournir de précisions, pourriez-vous nous dire si vous avez déposé des griefs au nom de vos membres au sujet de l'impartition?

**Mme Crystal Warner:** Oui.

**M. Michael Barrett:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci.

Nous allons maintenant entendre Mme Thompson pendant cinq minutes.

**Mme Joanne Thompson (St. John's-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Soyez la bienvenue, madame Warner. Cette heure a été très instructive.

Je dois d'abord saluer les travailleurs d'IRCC et de Service Canada, sur lesquels s'appuie mon bureau de circonscription de St. John's-Est. Ces employés sont absolument phénoménaux.

En tant que personne ayant travaillé en première ligne pendant la pandémie de COVID, j'ai deux points de vue. Je comprends parfaitement le défi que représente l'accès aux services et l'abandon rapide de tout type de soutien en personne. En tant que députée, je suis au courant des défis continus soulevés par la perturbation liée à la COVID et je connais les réalités du travail, de l'embauche importante pendant l'été et du flux de travail. Il faut vraiment féliciter ces personnes de leur travail, et je les en remercie.

La question par laquelle j'aimerais commencer concerne les périodes imprévues et la COVID. Je ne sais pas si nous avons dépassé la COVID, mais compte tenu de notre nouvelle réalité, l'impartition a-t-elle un rôle à jouer pendant les périodes où le travail fluctue énormément, comme nous l'avons observé au cours des trois dernières années, je crois?

• (1155)

**Mme Crystal Warner:** Nous avons un exemple concret en raison de la situation dans laquelle nous nous sommes trouvés au cours des deux dernières années. Lorsque nous avons vu que le gouvernement s'apprêtait à externaliser la PCU, par exemple, nous n'arrivions pas à comprendre pourquoi il faisait cela.

Les personnes qui viennent travailler à EDSC restent là pendant toute leur carrière. Ce sont des gens qui commencent leur emploi là-bas et qui gravissent les échelons. À EDSC, on trouve souvent des personnes qui ont travaillé dans divers secteurs d'activité. Bon nombre d'entre eux ont travaillé à un moment donné dans un centre d'appels ou en première ligne. Ils ont l'aptitude et la capacité nécessaires — parce qu'ils se sont occupés de l'assurance-emploi, du RPC ou de la SV — pour répondre aux questions et assurer la prestation des services, de sorte que le ministère est incroyablement souple.

Lorsque la PCU a été mise en place, nous avons suffisamment d'employés pour en retirer quelques-uns des services les moins cruciaux et les affecter à un service téléphonique ou à un service direct. Nous avons réussi à convaincre le gouvernement qu'il n'avait pas besoin du contrat. Je pense qu'ils ont fini par le maintenir pendant seulement quelques mois en raison des pressions que nous avons exercées et des volontaires qui sont venus d'autres secteurs d'activité, lorsque nous leur avons demandé de participer à ce travail.

D'après mon expérience, je n'ai pas constaté la nécessité de l'impartition, car j'ai remarqué que la souplesse interne des ministères permettait de faire face à ces situations ponctuelles.

**Mme Joanne Thompson:** Merci.

Je souhaite passer à un autre sujet.

Services partagés Canada a déclaré à notre comité que sa stratégie comprend la réduction des obstacles à l'entrée pour les petites et moyennes entreprises et les sociétés dirigées par des femmes, des Noirs, des Autochtones, des personnes de couleur ou d'autres groupes sous-représentés. Ces efforts améliorent-ils la situation?

**Mme Crystal Warner:** Voulez-vous dire les entreprises auxquelles le travail est confié en sous-traitance?

**Mme Joanne Thompson:** Services partagés Canada a indiqué au Comité que ses stratégies comprennent la réduction des obstacles à l'entrée pour les gens.

**Mme Crystal Warner:** Nous l'avons constaté à EDSC en particulier, et peut-être moins dans les ministères liés à l'immigration. Certaines stratégies vraiment intéressantes ont été utilisées à EDSC afin d'employer des travailleurs noirs ou racisés en particulier. Pour la première fois l'année dernière, ils ont communiqué avec des sororités et des fraternités noires afin de mener des campagnes de recrutement directes et, grâce à ces efforts, ils ont été en mesure de recruter 500 nouveaux employés à Service Canada. Comme je l'ai mentionné, nous avons également travaillé en collaboration avec les comités mixtes sur l'équité en matière d'emploi.

Il y a eu une certaine amélioration, mais ce que nous voulons vraiment voir, c'est une plus grande représentation dans des postes à des échelons supérieurs. Au sein du SEIC, 78 % des membres sont des femmes, et notre syndicat est le plus diversifié du secteur public fédéral sur le plan racial. Malheureusement, la majorité de mes membres occupent des postes de premier échelon au sein du gouvernement.

**Mme Joanne Thompson:** Ai-je le temps de poser une autre question, monsieur le président?

**Le président:** Il vous reste 50 secondes, alors il faudra que la réponse soit relativement brève.

**Mme Joanne Thompson:** Je serai très rapide.

Le Conseil du Trésor a déclaré qu'il existe des politiques visant à soutenir les petites et moyennes entreprises canadiennes, comme des exigences de dégroupement qui permettent aux petites entreprises de satisfaire à des exigences individuelles, au lieu de regrouper le travail et de permettre uniquement aux grandes multinationales de participer. Ces politiques fonctionnent-elles bien?

**Mme Crystal Warner:** Je suis désolée, mais je n'ai pas de bonne réponse à vous donner à ce sujet. Je pense que cette question ne relève pas de mon domaine de compétence. Il s'agit cependant d'une question intéressante.

**Le président:** C'est formidable.

Merci, madame Warner. Notre heure est écoulée, nous allons donc vous laisser partir. Nous vous sommes reconnaissants du temps que vous avez passé avec nous aujourd'hui.

**Mme Crystal Warner:** Merci beaucoup.

**Le président:** La partie publique de la réunion est maintenant terminée. Nous allons maintenant poursuivre la séance à huis clos.

Cela dit, la séance est suspendue.

*[La séance se poursuit à huis clos.]*







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>